

LA SOLUZIONE CICERO PER I CONTACT CENTER

Do More with Less: Desktop Integration per la razionalizzazione dei processi e l'ottimizzazione della Customer Experience

Oggi, in ogni Contact Center, vengono usate molte applicazioni software, ognuna delle quali risponde ad una specifica esigenza del fornitore del servizio, il quale spera di riuscire ad erogare al proprio cliente servizi di qualità sempre migliore sostenendo il minor costo possibile.

Purtroppo, queste applicazioni normalmente non condividono le informazioni o presentano difficoltà ad integrarsi e cooperare a supporto di un processo comune.

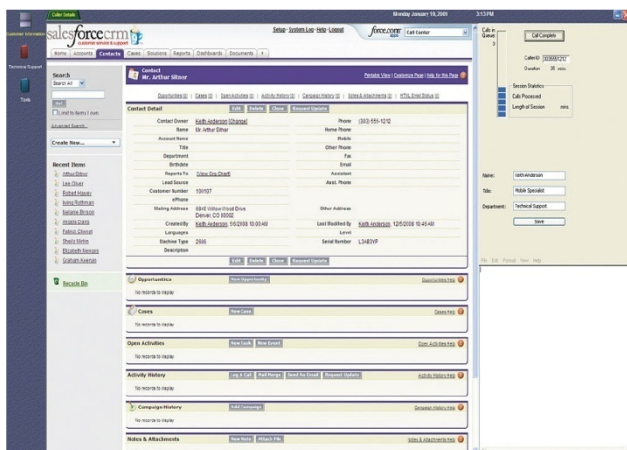
La conseguenza di questo è che gli agenti di un Contact Center devono lavorare duro per realizzare l'integrazione tra i vari sistemi, spesso ottenuta "manualmente" e il cliente ha di solito tempi di attesa più lunghi.

Cicero risolve questi problemi e altri ancora attraverso la condivisione dei dati e la razionalizzazione della navigazione attraverso le diverse applicazioni per supportare i processi di business, nuovi o esistenti, senza cambiamenti sui sistemi di base e senza scrivere nemmeno una linea di codice.

In uno scenario di integrazione in un unico desktop, le applicazioni che ogni agente del Contact Center usa, possono essere organizzate e configurate in modo flessibile ed intuitivo in un unico spazio di lavoro ovvero il desktop del suo terminale, con il flusso dei dati tra le applicazioni totalmente invisibile all'utente.

Per esempio, l'integrazione operata da **Cicero** può eliminare la necessità per un agente di effettuare un nuovo login quando un'applicazione va in time-out o verificare la disponibilità di credito di un cliente prima di ordinare un nuovo prodotto.

Il risultato è un desktop integrato in grado di aumentare allo stesso tempo la produttività degli agenti del Contact Center e la soddisfazione dei clienti.



Esempio di soluzione per Contact Center basata su Cicero

Cicero è in grado di integrare in modo molto rapido ed organizzare in un desktop flessibile applicazioni web, legacy, Windows, Citrix e molto altro, razionalizzando l'interfaccia di lavoro di ogni agente e favorendone la produttività

I VANTAGGI DI CICERO

Incremento della produttività degli agenti

- Riduzione della durata delle chiamate (Call Handle Time)
- Alto tasso di risoluzione alla prima chiamata
- Riduzione ridondanza attività di Data Entry
- Riduzione degli errori nel Data Entry
- Follow-up sulle chiamate più brevi ed efficienti
- Razionalizzazione della navigazione
- Diminuzione dei tempi di formazione degli agenti

Incremento della qualità del servizio

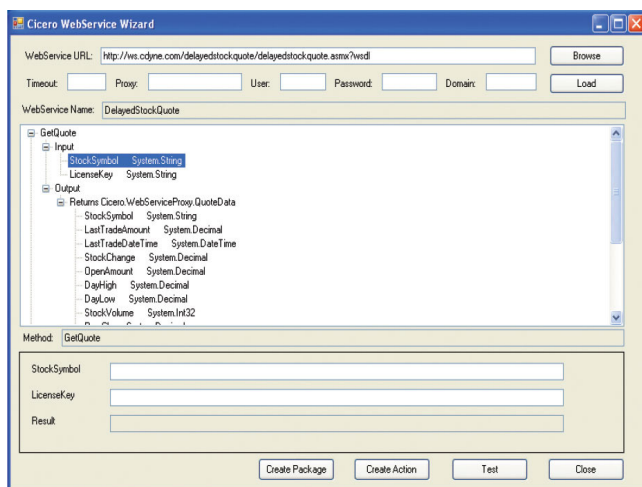
- Tempi di attesa più brevi
- Tutte le informazioni integrate in un'unica vista
- Chiamate più brevi con processi razionalizzati
- Soddisfazione esigenze di conformità e altri requisiti di business

I RISULTATI DI CICERO

- Una delle maggiori società di produzione di Computer Hardware, presente anche in Fortune 500 ha ottenuto una riduzione dell'Average Handle Time (AHT) del 20% con un risparmio di circa 2 milioni di dollari all'anno
- I maggiori outsourcer di call center hanno ridotto l'AHT del 10%, con un risparmio di circa 1 milione di dollari all'anno ciascuno
- Una delle maggiori compagnie di viaggio USA ha velocizzato il servizio di prenotazione del 15%
- I Call Center IT, in seguito all'adozione di Cicero hanno ridotto l'handle time mediamente a 76 secondi
- Una delle più grandi realtà finanziarie internazionali, ha ridotto l'AHT mediamente del 13%, realizzando un risparmio di 1,2 milioni di dollari all'anno e riducendo il tempo di formazione degli operatori del proprio contact center a 2 settimane

La piattaforma CICERO è un framework per organizzare ed integrare più applicazioni software di livello enterprise.

Cicero, attraverso il suo originale framework di integrazione a livello di desktop, va al di là delle tipiche soluzioni server-based attraverso una soluzione non invasiva, che sfrutta l'interazione fra applicazioni e la piattaforma su cui operano.



Un Esempio di un procedura guidata di integrazione di Cicero per Web Services, che automaticamente espone le proprietà e i metodi del servizio in modo da poterli integrare o riutilizzare in qualsiasi progetto.

CARATTERISTICHE

- Integra e rende service-enable qualunque applicazione
 - » Legacy, Custom, Host, Web, Java, Windows, Citrix, etc.
 - » Modernizza le applicazioni legacy senza doverne sostituire o re-ingegnerizzare le funzionalità
- Automatizza i processi e i servizi attraverso la creazione di workflow di integrazione tra le diverse applicazioni
- Utilizza ed integra i web services in modo nativo
- Uso di integrazione visuale di tipo "Pass-thru" e/o "Overlay"
- Soluzione non invasiva
- Non c'è bisogno di avere accesso al codice sorgente o API
- Può essere distribuito su desktop e server

BENEFICI

- Razionalizzazione dei workflow e dei processi di business
 - » Maggiore produttività
 - » Riduzione del tempo e dei costi di formazione
 - » Migliore qualità e condivisione dei dati fra le diverse applicazioni
- Riduzione di costi, tempi e rischi
 - » TCO, l'implementazione è nell'ordine di poche settimane
- Il desktop viene esteso con funzionalità service-enable
- Eliminazione del copia/taglia ed incolla fra applicazioni
- Uso di un framework di integrazione standard
- Applicazione delle norme di conformità a normative e policy interne
- Riutilizzo delle integrazioni per lo sviluppo di nuovi processi/servizi

LA PIATTAFORMA CICERO

Un set di strumenti completo che fornisce funzionalità flessibili per far cooperare applicazioni, servizi, e workflow in un unico framework di integrazione

- Procedure guidate per ridurre il tempo di integrazione
- Supporto per la SOA e i web service incluso
- Integrazione di applicazioni in ambiente Citrix
- Facile integrazione e riutilizzo dei workflow, delle configurazioni, etc.
- Vastissima biblioteca di attività di processo con possibilità di utilizzo combinato e creazione di nuove attività in tempo reale
- Uso di integrazione visuale di tipo "Pass-thru" e/o "Overlay"
- Funzionalità di testing integrate
- .NET non necessario

Cicero fornisce una soluzione unica di integrazione Desktop per Contact Center, Outsourcer di servizi, Pubblica Amministrazione e Imprese.

Integration at the Speed of Change™



CONTATTI

Sito web: www.ciceroinc.com

Forum: www.ciceroinc.com/forums



A-CCI

Solution partner italiano di Cicero
Piazza Fidia, 3 - 20159 Milano - Italy

Tel: **+39 02 69016171**

Fax: **+39 02 60736112**

Sito web: www.a-cci.com

Email: info@a-cci.com